

Klachtennummer 2010 N-30 Handelswijze school ten opzichte van gescheiden ouders. Klacht deels ongegrond en gegrond.

Advies LKC KO van 7 oktober 2010

De school heeft klager niet tijdig op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure.

De school leeft haar informatieverplichting tegenover klager als gescheiden vader niet na. Klager is buiten de contacten over zijn dochter gehouden die de school met het Jeugdzorg Advies Team had.

De klacht is afkomstig van de heer A, vader van de minderjarige B, leerlinge van de C-basisschool,
Zij is gericht tegen de heer D, directeur van de C-basisschool.

Inhoud van de klacht

A heeft reden om zich door de school en met name door de heer D onheus bejegend te voelen. Hij heeft zich daarom van de klachtenprocedure, die de school heeft, op de hoogte willen stellen. Het heeft lang geduurd voordat hij daarvan kennis kon nemen. Achteraf werd voor de nalatigheid aangevoerd dat de school nooit met een klacht te maken had gehad en dat men daardoor ook niet geweten had van het bestaan van een klachtenprocedure.

Deze verklaring is voor klager onacceptabel. Volgens de schoolgids moet de klachtenregeling beschikbaar zijn.

De grieven zelf betreffen de wijze waarop de school omgaat met de rechten die klager als gescheiden vader heeft. Zijn dochter, B, zit op de C-basisschool. Zij woont bij de moeder. Klager is bekleed met het ouderlijk gezag.

De school schiet tekort in het verstrekken van de informatie waarop klager recht heeft. Duidelijk is dat gebleken in verband met de doorverwijzing in januari 2010 van B naar het Jeugdzorg Advies Team (JAT). Daarvan is klager niet op de hoogte gesteld. De school weigerde klager een kopie van het doorverwijzingsformulier te verstrekken. Verder werd het klager onmogelijk gemaakt zelf contact op te nemen met het JAT. Informatie over de contactpersoon of een adres van de vestigingslocatie werd namelijk niet verstrekt.

Toen klager uiteindelijk zelf in contact was gekomen met het JAT, bleek men daar niet op de hoogte van de wens van klager om ook bij de begeleiding van B betrokken te zijn.

De school heeft het contact met klager gemeden. Als klager belde naar de school, was de heer D nooit aanwezig. Klager werd nooit teruggebeld.

Het oordeel van de Commissie

Klager en de moeder van B zijn gescheiden. Sinds augustus 2009 is B leerlinge van de C-basisschool. B is een leerlinge voor wie een veilige structuur nodig is. De moeder heeft ondersteuning nodig bij de opvoeding.

In januari 2010 gaf de moeder aan dat zij er bang voor was dat klager B bij haar weg zou halen. In diezelfde tijd vertoonde B gedragsproblemen. Er was toen voor de school reden om externe begeleiding te zoeken. Er is toen contact gelegd met het JAT.

De school ervaart door het optreden van klager een handelingsverlegenheid. Zij voelt zich door de wijze waarop klager communiceert, overvallen. Klager kiest er volgens de heer D niet voor om een afspraak te maken, maar voor het rechtstreeks telefonisch contact zoeken met de school op tijdstippen die binnen de dagelijkse gang van zaken binnen de school ongelegen komen, mede gelet op de uitgebreidheid en de gedetailleerdheid van de vraagstelling.

De geschetste situatie maakt het voor de school noodzakelijk behoedzaam te manoeuvreren.

De Commissie beoordeelt de klacht tegen deze achtergrond.

Aangeklaagde heeft aannemelijk kunnen maken dat in het algemeen tegenover klager wordt opgetreden zoals van een school in vergelijkbare omstandigheden verwacht mag worden.

Voor zover met de klacht wordt beoogd, dat in het algemeen de communicatie van de school met klager ontoereikend is, verklaart de Commissie de klacht ongegrond.

De Commissie constateert dat op enkele punten tegenover klager niet juist is gehandeld.

Klager is te laat op de hoogte gebracht van de contacten tussen de school en het JAT.

Klager heeft te lang moeten wachten op de klachtenregeling die voor de school geldt.

De heer D heeft deze fouten toegegeven. Hij heeft daarvoor zijn excuses aangeboden.

De Commissie verklaart voor wat betreft deze punten de klacht gegrond.